

Příloha č. 6 – Výzvy k podání nabídky

**TECHNICKÁ ČÁST ZADÁVACÍ DOKUMENTACE**  
k veřejné zakázce  
**„Zajištění provozu webových stránek kraje“**

## Obsah

|   |       |
|---|-------|
| 1. Vymezení předmětu zakázky .....  | - 3 - |
| 2. Portál Středočeského kraje byl určen jako významný informační systém. Portál Středočeského kraje ..... | - 3 - |
| 3. Požadavky na podporu .....   | - 4 - |
| 4. Paušální služby .....  | - 5 - |
| Založení servisního požadavku .....   | - 5 - |
| Podrobná specifikace služeb (SLA) .....   | - 5 - |
| Detail/kategorie priorit – řešení jednotlivých požadavků.....   | - 6 - |
| Ukončení servisního zásahu .....  | - 7 - |
| Pravidelné kontroly .....   | - 7 - |
| 5. Doplnkové služby .....   | - 7 - |
| 6. Cena servisní podpory .....  | - 8 - |

## 1. Vymezení předmětu zakázky

Předmětem zakázky je zajištění servisní, technické a uživatelské podpory Portálu Středočeského kraje (<https://www.kr-stredocesky.cz/index.html>) a souvisejících implementovaných portletů, integračních rozhraní a webových služeb pro veřejnost, dále též jen „Systém“ a „služby“. Služby budou poskytovány po dobu 6 měsíců.

## 2. Portál Středočeského kraje byl určen jako významný informační systém. Portál Středočeského kraje

Celé řešení, jehož servisní, technická a uživatelská podpora je předmětem zakázky, je založeno a implementováno v prostředí Liferay Portal Community Edition 6.1. Aplikační server je zajištěn pomocí technologie Apache Tomcat/7.0.27, webový server pak Apache http 2.2.32. Webové a integrační služby jsou založeny na standardu SOAP. Celý Systém je provozován v rámci infrastruktury technologického centra kraje (TCK), na vyhrazených virtuálních serverech (AP78-GOR produkční server + http proxy pro vnitřní síť, AP80-GOR, záložní v balanceru, AP75-GOR testovací aplikační server, AP81-GOR a AP89-GOR – search servery v clusteru) s Windows 2008 R2 Datacenter.

Portál je provozován v technologickém centru zadavatele, správa serverů, zálohování, zajištění bezpečnosti včetně požadavků na prostupy a přístupy VPN jsou plně v gesci Odboru informatiky zadavatele a nejsou součástí podpory. Poskytovatel zajistí podporu aplikační části portálu.

Zadavatel požaduje zajištění provozu v délce 6 měsíců od data skočení stávajícího smluvního vztahu (tj. od 25. 09. 2021), nebo od data účinnosti smlouvy (pokud bude smlouva uzavřena po 25.09.2021), za podmínek specifikovaných v následujících kapitolách. Zadavatel bude mít k dispozici pouze popisy aktuálních webových služeb od stávajícího poskytovatele služeb podpory systému, případně společnosti GORDIC a ICZ jako dodavatelů systému a integračních vazeb.

### Podrobné členění předmětu servisní podpory

Servisní, technická a uživatelská podpora Systému zahrnuje následující součásti (položky odpovídají výčtu provozního prostředí, adekvátně se vztahuje i na testovací prostředí):

- Správa a údržba webového serveru
- Správa a údržba prostředí Liferay
- Správa a údržba veřejné části portálu, který kromě standardních portletů (webových stránek) obsahuje následující sadu specificky pro daný účel vyvinutých portletů s integrační vazbou:
  - Úřední deska – integrační vazba na elektronickou spisovou službu pomocí rozhraní eDesky od společnosti ICZ a.s. využívající portlet „Úřední deska2“ a „Nastavení úřední desky2“ od GORDIC spol. s r.o.
  - Telefonní seznam – integrační vazba na IDM a personalistiku (modul PER) využívající portlet „Telefonní seznam – nový“ vše od GORDIC spol. s r.o.
  - Organizační struktura – integrační vazba na IDM a personalistiku (modul PER) využívající portlet „Organizační struktura – offline“ a Organizační struktura“ od GORDIC spol. s r.o.
  - Usnesení – integrační vazba na modul USN od GORDIC spol. s r.o., využívá portlety „USN nastavení“, „Výpis schválených usnesení“, „Výpis usnesení před jednáním“ a „Zápisy z jednání orgánů kraje“ od GORDIC spol. s r.o.

- Správa a údržba webových uživatelů (administrátorů)
  - vazba na IDM a ADM od společnosti GORDIC spol. s r.o.

Dále jsou od společnosti Gordic spol. s r.o. pro **Portál Středočeského kraje** vyvinuty, nasazeny a využívány tyto podstatné portlety:

- Rejstřík dobrovolných svazků obcí – portlet „Data list“ od GORDIC spol. s r.o.
- Kalendář akcí – portlet „Kalendář akcí“ a portlet „Kalendář akcí zobrazení“ od GORDIC spol. s r.o.
- Náhled na dokumenty ve složce od GORDIC spol. s r.o.

Účastník musí počítat s tím, že pro plnění zakázky bude nezbytná součinnost s dodavateli systémů a aplikací, s nimiž má portál integrační vazbu (např. při změně API rozhraní integračních systémů), a náklady na tuto součinnost zahrne do nabídkové ceny (v rámci paušální částky). Ke změně API mající vliv na portlety s integrační vazbou dochází velmi výjimečně.

Účastník dále musí počítat s tím, že smluvní vztah uzavřený dle této veřejné zakázky malého rozsahu může být předčasně ukončen po spuštění nového Portálu Středočeského kraje do produkčního prostředí.

### 3. Požadavky na podporu

#### Podpora zahrnuje:

- Paušální služby
  - Periodické služby zajišťující bezproblémový chod celého Systému,
  - Podporu uživatelům prostřednictvím telefonu / e-mailu v režimu 5x10 a na vyžádání o víkendech a jiných dnech pracovního klidu (maximálně 8-10 dní v roce) v rozsahu 9:00-15:00,
  - Řešení poruch dle SLA,
  - Úprava zápatí portálu.
- Doplňkové služby sloužící k úpravám a rozšíření jednotlivých částí Systému
  - Doplňkové služby budou nad rámec paušálních služeb,
  - Posuzování a úpravy integračních vazeb,
  - Úpravy, opravy a další práce objednatele na rámec paušální platby v rozsahu celkem 160 hodin (20 MD) za celou dobu plnění zakázky. Služby budou průběžně čerpány dle potřeb. Více je rozepsáno níže v části „Doplňkové služby“.

#### Parametry servisní podpory

V rámci servisu bude poskytovatel poskytovat následující servisní služby. Jedná se o soubor služeb, jejichž smyslem je servisní a uživatelská podpora Systému, prevence a včasná detekce vznikajících problémů, které by mohly zapříčinit nestabilitu tohoto Systému a zajištění jeho provozu.

Servisní podporu bude dodavatel zajišťovat minimálně třemi pracovníky (nutná zastupitelnost) znalými technologií nezbytnými pro zajištění provozu portálu (popsané v úvodu této zadávací dokumentace).

## 4. Paušální služby

- Telefonická podpora on-line  
Telefonickou podporou on-line se rozumí odpovídání na dotazy pracovníků objednatele, které se týkají provozu Systému, v časovém rozmezí podle typu SLA.
- Podpora off-line  
Podpora off-line zahrnuje rady, doporučení a informace, které pomohou vyřešit problémy s používáním Systému, s reakční dobou vymezenou dle daného SLA.  
Dále podpora off-line zahrnuje případné rekonfigurace nastavení portálu, instalaci certifikátů a měsíční vykazování provedených prací, rekonfigurací Systému a výsledků profylaxí Systému.
- Řešení poruch (incidentů) v režimu 5x10  
V pracovní dny v denní době od 8:00 do 18:00, hlášení a řešení incidentů dle daného SLA. Dodavatel musí počítat s tím, že objednatel může požadovat podporu a řešení poruch také o víkendech a ve dnech pracovního klidu (cca 8-10 dní během jednoho kalendářního roku), pro tyto dny je požadováno plnění SLA v době od 9:00 do 15:00. Kromě mimořádných událostí (nečekaných výpadků) bude objednatel dodavatele o zajištění podpory ve dnech pracovního klidu předem informovat s předstihem 14 dní.

### Založení servisního požadavku

Objednatel bude svoje požadavky a incidenty zadávat primárně pomocí HelpDesku poskytovatele, dostupného prostřednictvím Internetového prohlížeče. Za tímto účelem poskytovatel poskytne potřebnému množství zástupců objednatele přístupy ke svému HelpDesku. HelpDesk bude umožňovat zaznamenání požadavku a následně sledování stavu řešení požadavku, záznamu o způsobu řešení a provedení akceptace či připomínkování opravy nebo nastavení objednatelem. Ve výjimečných případech může objednatel zadat svoje servisní požadavky pomocí telefonu nebo e-mailu, a to pověřeným osobám poskytovatele uvedených v příloze smlouvy. Hlášení poruchy bude obsahovat: jméno pracovníka objednatele, charakteristiky poruchy, dle možnosti popis projevů, jakými se porucha vyznačuje z uživatelského hlediska a dále pak navrhovanou kategorii poruchy. Případně bude přiložena kopie relevantních výstupů Systému, pokud je má objednatel k dispozici.

### Podrobná specifikace služeb (SLA)

|  |  |
|--|--|
| Technická podpora                                | 5 x10<br>Po-Pá (pracovní dny) 8:00 – 18:00<br>O víkendech a jiných dnech pracovního klidu (maximálně 8-10 dní v roce) v rozsahu 9:00-15:00 |
| Zadávání požadavků<br>Helpdeskdesk (e-mail, web) | 24 hod. denně  |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Odezva od<br>(response time) | Dle detailu priorit v následující tabulce                                |
| Řešení do<br>(fix time)      | Dle detailu priorit v následující tabulce                                |
| Plánovaná údržba             | Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny – servisní okno |

## Detail/kategorie priorit – řešení jednotlivých požadavků

| Priorita     | Popis   | Odezva od<br>(response time) | Řešení do<br>(fix time) |
|--------------|---|------------------------------|-------------------------|
| 1 – kritická | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) systém nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na využívání systému</li> <li>b) aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat</li> <li>c) dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem</li> <li>d) dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den</li> </ul>  | 2 hod.                       | 4 hod.                  |
| 2 – vysoká   | Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a využívání systému.   | 8 hod.                       | 48 hod.                 |
| 3 - střední  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na využívání systému</li> <li>b) závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému</li> <li>c) blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické</li> <li>d) působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele</li> <li>e) procesní závada (vyřeší se změnou procesu)</li> </ul> <p>Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejití závady.</p> | 8 hod.                       | 76 hod.                 |
| 4 – nízká    | <p>Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy</li> </ul>  | 24 hod.                      | 14 pracovních dnů       |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>b) kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování)<br/>Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obehnutí závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).</p> |  |  |
|--|---|--|--|

## Ukončení servisního zásahu

Informaci o vyřešení poruchy/ukončení servisního zásahu zaznamená poskytovatel do HelpDesku. Záznam musí obsahovat zejména:

- datum a čas hlášení a evidenční číslo poruchy,
- popis poruchy a způsob jeho odstranění poskytovatelem
- čas počátku a ukončení servisního zásahu,
- popis příčiny vzniku poruchy (důvod zásahu),
- popis provedených prací a způsobu odstranění poruchy,
- jméno pracovníka poskytovatele provádějícího zásah.

Objednatel obsah záznamu zkontroluje a v případě souhlasu s obsahem potvrdí vyřešení poruchy/ukončení servisního zásahu v HelpDesku. Pokud objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost poskytovateli nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od vytvoření záznamu. Tyto sporné dodávky budou řešeny společným jednáním objednatele a poskytovatele, přičemž poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) pracovních dnů objednateli.

## Pravidelné kontroly

Jedná se o soubor pravidelných servisních služeb prováděných vždy minimálně 1x za měsíc v rámci paušální části celkové ceny za podporu. Služby zahrnují pravidelnou kontrolu, aktualizaci (včetně bezpečnostních aktualizací) a optimalizaci Systému (produkčního i testovacího prostředí) a jeho jednotlivých komponent – Portál Liferay, CAS (SSO), Databáze, Web server, Operační systém aplikačních serverů, Portálové/Intranetové aplikace, Integrovaní rozhraní a webové služby. Servisní služby budou poskytovány servisním pracovištěm poskytovatele. O provedeném servisu bude poskytovatel informovat prostřednictvím Výkazu služeb. Výstup z něho bude vždy podkladem k fakturaci a kopie objednatelem potvrzeného výstupu bude přílohou faktury za příslušné období. Smluvní strany předpokládají, že většina servisních zásahů bude řešena prostřednictvím vzdáleného přístupu, který objednatel za tímto účel zřídí pro definované pracovníky poskytovatele.

## 5. Doplnkové služby

V rámci doplňkových služeb poskytuje poskytovatel objednateli pracovní kapacity k realizaci jeho požadavků na provedení změn v Systému. Jedná se zejména o úpravy, rozšíření a vývoj nové funkčnosti aplikací a služeb, konzultace k rozvoji a školení.

Jedná se o soubor služeb, prováděných vždy na základě písemné objednávky objednatele dle jeho aktuálních potřeb. Objednávky budou objednatelem zadávány přes HelpDesk poskytovatele. Každá nabídka doplňkových služeb požadovaných zadavatelem bude obsahovat specifikaci požadovaných služeb, předpokládanou maximální pracovní dobu v



hodinách a požadovaný termín dodání (zhotovení). Veškeré doplňkové služby musí být písemně schváleny objednatelem.

V případě vyčerpání 20 MD zahrnutých do kupní ceny, budou objednávky realizovány v souladu s interními předpisy objednatele, samostatnými objednávkami podepsanými oprávněnou osobou objednatele a akceptovanými oprávněnou osobou poskytovatele.

Po ukončení každého plnění jednotlivých objednávek bude sepsán předávací nebo akceptační protokol podepsaný pověřenými pracovníky objednatele a poskytovatele, který bude sloužit jako podklad pro fakturaci. Cena za tyto služby, které přesáhnou rámec hrazený podle smlouvy cenou za paušální služby, bude kalkulována podle hodinové sazby poskytovatele ve výši definované ve smlouvě. To platí i o objednávkách nad rámec alokovaných 20 MD.

K doplňkovým službám patří například:

- Úprava funkčnosti Systému,
- Úprava jednotlivých portletů,
- uvedení webových stránek (funkcionality a zobrazení) do souladu s harmonizovanou evropskou normou EN 301 549 V2.1.2 pro internetové stránky a mobilní aplikace a metodiky Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1,
- Analýza a úprava webových a integračních služeb,
- Úpravy vyvolané změnami v ostatních částech IISPP a WS jimi poskytovaných,
- Zpracování dat a správa dat,
- Konverze dat, hromadné exporty/importy dat,
- Konfigurace Systému, např. v souvislosti se změnami systémového prostředí u objednatele,
- Analýza a návrh úprav na základě požadavků uživatelů,
- Programování úprav Systému,
- Uživatelská školení.
- **Součástí 20 MD bude rovněž případná úvodní analýza technologického aplikačního prostředí, na kterém je provozován webový portál Středočeského kraje. Na tuto analýzu nesmí poskytovatel vyčerpat více než 5 MD. V rámci této analýzy si poskytovatel vyjasní otázky týkající se následné podpory v rozsahu stanovených SLA Zadavatel podmiňuje, že toto období nesmí být delší než 14 dní od data účinnosti smlouvy. Tato doba se případně přiměřeně prodlouží o dobu, po kterou nebude dodavateli umožněn dálkový přístup ke spravovanému systému. Po dobu tohoto přechodného období se na poskytovatele nebudou vztahovat sankce za nedodržení parametrů SLA dle smlouvy.**

## 6. Cena servisní podpory

Cena servisní podpory bude tvořena cenou za:

- Paušální služby, která bude stanovena jako pevná měsíční částka – zahrnuje periodické služby, servisní a uživatelskou podporu, řešení incidentů dle SLA,
- Doplňkové služby, která bude kalkulovaná pevnou hodinovou sazbou. Účastník v rámci nabídkové ceny nacení služby v rozsahu 20 MD na služby nad rámec paušálu, které budou objednatelem čerpány průběžně dle potřeb a rozděleny mezi oba předměty zakázky dle uvážení zadavatele. Účastník bere na vědomí, že tyto služby nemusejí být po dobu smluvního vztahu vyčerpány, a tudíž výsledná odměna



dle smlouvy může být nižší než nabídková cena. Postup pro zadávání požadavků po vyčerpání 20 MD je uveden v předchozích kapitolách této zadávací dokumentace.